

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil analisa yang dilakukan oleh penulis selama training di The Grand Palace Hotel Yogyakarta, bahwa *waiter/waitress* telah melakukan perannya sebagai *waiter/waitress* yang profesional. Untuk menjadi *waiter/waitress* yang profesional bisa dilakukan sebagai berikut :

a. Atitude (sikap/perilaku)

Dengan sikap atau perilaku tersebut seorang *waiter/waitress* dapat meningkatkan kepuasan tamu.

b. Personal apperance (penampilan diri)

Penampilan seorang *waiter/waitress* juga berpengaruh terhadap kepuasan tamu.

c. Personal hygiene (kesehatan pribadi)

Seorang *waiter/waitress* juga harus menjaga kesehatan pribadi karena berhubungan langsung dengan tamu.

d. Cooperation (kerjasama)

Dibutuhkan kerjasama yang baik antar rekan kerja supaya tamu merasa puas atas pelayanan kita.

e. Loyalitas (kesetiaan)

Melaksanakan pekerjaan dengan sepenuh hati/ikhlas.

Peran seorang *waiter/waitress* untuk meningkatkan kepuasan tamu, antara lain :

- a) Sebagai ujung tombak keberhasilan.
- b) Mampu memberikan kesan tak terlupakan untuk tamu
- c) Sebagai pusat informasi
- d) Berperan melayani tamu.

B. Saran

Saran untuk The Grand Palace Hotel Yogyakarta

1. Gunakan waktu *breafing* untuk *offer handle* antara *shift* pagi dengan *shift* siang, dan untuk membahas hal-hal penting yang berkaitan dengan operasional.
2. Kerja sama antara staff dan dengan *trainee* lebih ditingkatkan lagi, apalagi saat *high season* yang membuat *breakfast* ramai.
3. Memberikan kesempatan kepada *trainee* untuk mempraktekkan apa yang telah *trainee* dapat dari kampus dan dari training yang diberikan oleh atasan.
4. Atasan dan *staff* tidak membeda-bedakan antara *trainee* satu dengan yang lainnya.
5. Hotel sebaiknya menambah jumlah *staff* bukan memperbanyak *trainee*, agar operasional dapat berjalan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Aan Surachlan, Dimiyanti. 1989. *Pengetahuan Dasar Perhotelan*. Jakarta.
- Bagus, Denny. 2009 . *Pengantar Perhotelan*. <http://jurnal-sdm.blogspot.co.id>.
Di akses 10 February 2014.
- Larasati, Sri. 1997. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Yogyakarta, AMPTA
- Sasrawan, Hedi. 2014. *Pengertian Industry*.<http://hedisasrawan.blogspot.co.id>.
Diakses 21 Desember 2014.
- Sulastiyono. 2004. *Hotel Proprietors Act*. Jakarta. : Gramedia.
- Wasito, Hermawan. 1995. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta : Gramedia.







<p>Glamour Package Rp. 80.000,- nett /pax</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Buffet Lunch / Dinner ✓ Standard Decoration ✓ Standard Sound System ✓ Complimentary Meeting Room ✓ Tart Cake 	<p>Elegant Package Rp. 125.000,- nett /pax</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Buffet Lunch / Dinner ✓ Standard Decoration ✓ Standard Sound System ✓ Complimentary Meeting Room ✓ Complimentary One Night Stay ✓ Tart Cake
---	--

* min 50 pax

Jl. Mangkuyudan No. 32 Yogyakarta 55143 Indonesia
 T. +62-274-414590 F. +62-274-417613 SMS. +62 857 4380 9331
 E. info@thegrandpalacehoteljogja.com
 W. thegrandpalacehoteljogja.com

 [thegrandpalacejogja](https://www.facebook.com/thegrandpalacejogja)

 [thegrandpalacejogja](https://www.instagram.com/thegrandpalacejogja)

 [@gpjhjogja](https://twitter.com/gpjhjogja)

 [thegrandpalacejogja](https://www.facebook.com/thegrandpalacejogja)

 [thegrandpalacejogja](https://www.instagram.com/thegrandpalacejogja)

 [thegrandpalacejogja](https://twitter.com/thegrandpalacejogja)



ARISAN

BUFFET PACKAGE

Rp. **125.000,-** nett /pax

Complimentary 1 night stay voucher 1 Deluxe room
for minimum order 50 person



Jl. Mangkuyudan No. 32 Yogyakarta 55143 Indonesia
 T. +62-274-414590 F. +62-274-417613 SMS. +62 857 4380 9331
 E. info@thegrandpalacehoteljogja.com
 W. thegrandpalacehoteljogja.com

 [thegrandpalacejogja](https://www.facebook.com/thegrandpalacejogja)

 [thegrandpalacejogja](https://www.instagram.com/thegrandpalacejogja)

 [@gpjhjogja](https://twitter.com/gpjhjogja)

 [thegrandpalacejogja](https://www.facebook.com/thegrandpalacejogja)

 [thegrandpalacejogja](https://www.instagram.com/thegrandpalacejogja)

 [thegrandpalacejogja](https://twitter.com/thegrandpalacejogja)



Chicken Sicilian
Rp. 31.000



Dori Dabu-Dabu
Rp. 24.000



Chicken Breast
Rp. 20.000

Room Service  **333**

Harga diatas sudah termasuk tax & service 21%
The above prices are including 21% gov. tax & service charge



Pinky Float
Rp. 21.000



Healthy Juice
Rp. 12.000



Coffee Layer
Rp. 21.000

Room Service  **333**

Harga diatas sudah termasuk tax & service 21%
The above prices are including 21% gov. tax & service charge